

REFONTE DU GUICHET UNIQUE

LES 5 FACTEURS ESSENTIELS QUI ASSURERONT LE SUCCÈS DU GUICHET UNIQUE SOUS LA NOUVELLE LOI 1

■ COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE

— COMMISSION PARLEMENTAIRE SUR LE PROJET
DE LOI 1 MODIFIANT LA LOI SUR LES SERVICES DE
GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE



Introduction

QUELLE EST LA PLACE DU GUICHET UNIQUE DANS CETTE IMPORTANTE RÉFORME DU RÉSEAU DES SERVICES ÉDUCATIFS À L'ENFANCE ?

Le guichet unique demeure un outil essentiel pour développer les places aux bons endroits, offrir les services requis aux familles et comprendre les attentes des parents actuels et futurs afin de permettre une meilleure planification du réseau.

Loin d'être une simple base de données qui peut être simplement hébergée sur un serveur informatique et gérée par des informaticiens, La Place 0-5 pourrait être mieux décrite comme étant un mode concertation en continu entre les différents intervenants de l'écosystème du réseau d'accès aux services de garde : les parents, les établissements et le ministère de la Famille.

La Place 0-5 vient d'un besoin exprimé par le réseau des services de garde et des parents. Cet outil a été développé en 2003 « par et pour le milieu » qui s'est concerté autour d'une prémisse simple : offrir une solution efficace pour simplifier l'accès aux services de garde.

Dans son projet de loi, le ministre de la Famille reconnaît implicitement la pertinence de l'outil développé par la Coopérative. Si le projet de loi 1 modifie les quelques caractéristiques fonctionnelles du guichet unique, le ministre ne propose toutefois aucun autre moyen d'accéder aux services de garde dans sa réforme actuelle. Il exclut d'emblée un hypothétique retour aux guichets régionaux ou le libre choix des services de garde de sélectionner eux-mêmes les enfants pour leur établissement. Cette absence d'alternatives pour un accès au réseau révèle bien l'importance qu'occupe La Place 0-5 dans l'écosystème du réseau d'accès aux services de garde.

Au-delà des ajustements inhérents aux processus propres aux partenariats similaires, on peut reconnaître que les principaux reproches que l'on peut faire à cet outil reposent sur des éléments qui n'appartiennent pas à la Coopérative. Pensons à l'absence de volonté du ministère de la Famille de

faire respecter sa propre loi, ce qui a permis à des parents de contourner le guichet unique, et le manque de places en services de garde qui a eu pour effet de créer une liste d'attente démesurée.

Le guichet est un outil performant qui a grandement évolué depuis 18 ans. Il s'est adapté autant aux attentes du ministère qui établissait les politiques et les balises de son développement, qu'aux attentes des services de garde.

C'est dans l'intention d'adapter le guichet unique aux préoccupations du Vérificateur général du Québec et aux nouvelles volontés du ministère que la Coopérative a présenté un document intitulé La Place 0-5 - la Génération 2 lors des consultations publiques de juin 2021.

Cette nouvelle génération du guichet se veut plus simple, plus transparente et plus complète. Les politiques d'admission, le rang des enfants sur la liste de même que nos recommandations visant à éviter des listes d'attente parallèles répondent aux attentes du ministère.

D'ailleurs, plusieurs de nos recommandations d'amélioration ont été intégrées au projet de loi 1. De façon générale, la Coopérative, gestionnaire du guichet unique La Place 0-5 est en accord avec le projet de loi 1. Son applicabilité sera toutefois la clé de la réussite première. En effet, comment s'assurer que le guichet unique remplira son rôle et sera un élément important du succès de la refonte souhaitée du Ministre ?

Cette réflexion que nous présentons à cette commission parlementaire s'articule sur les éléments constructifs qui, à notre point de vue, s'avèrent essentiels pour assurer le succès de la mise en œuvre de l'éventuelle loi 1.

Coopérative Enfance Famille
Le 25 novembre 2021

Facteur de succès no. 1: Simplifier la vie des parents

En tant que gestionnaire de La Place 0-5, nous avons observé à quel point ce formidable outil doit être pensé d'abord et avant tout pour servir les parents. L'approche client doit être au cœur de la refonte.

Le guichet unique doit :

Se focaliser sur besoins des parents et faire preuve d'empathie en créant des outils simples et faciles à utiliser.

- Cela signifie d'avoir une fine compréhension de leurs préoccupations, de les accompagner dans l'identification des services de garde qui pourraient les intéresser, les laisser choisir quitte à les laisser changer d'idée et accepter les raisons de leur décision : déménagement, changement d'emploi, vouloir un meilleur environnement pour leur enfant, améliorer la conciliation travail famille.

Penser accessibilité. Toujours.

- Offrir un vrai service. Aujourd'hui, ce sont 97% des parents qui transigent par le site internet (souvent à partir de leur téléphone cellulaire). Mais il demeure tout de même que 3% des parents qui veulent inscrire leurs enfants qui ont besoins du soutien téléphonique d'une personne qui fasse preuve d'écoute, d'empathie et qui maîtrise parfaitement l'outil.
- Utiliser un langage accessible.
- Présenter des concepts complexes simplement ex : le rang, la priorisation, etc.

S'ouvrir à la diversité. Comprendre les plus vulnérables.

- Cultiver une approche humaine, notamment en disposant d'un service téléphonique pour les parents qui auraient une faible littératie et plus de difficulté avec les outils technologiques.
- Offrir son service en français et en anglais, et quand elle a les ressources, dans d'autres langues



Demeurer flexible.

- Savoir développer des services parallèles pour répondre aux familles qui ont besoin de plus de soutien. (en annexe le mémoire La Place 0-5 - Génération 2, déposé dans le cadre de la consultation publique en 2021) :
- Mettre en place une plateforme pour permettre aux intervenants des organismes familles de pouvoir parrainer les dossiers de leurs familles inscrites à La Place 0-5
- Offrir un service d'appariement « humain » pour les familles plus vulnérables afin qu'ils soient pris en charge et intégrés rapidement dans les services de garde pertinents pour eux.

Notre préoccupation concernant le projet de loi 1

- Considérant ce facteur de succès, comment le gouvernement compte-t-il attribuer un rang unique aux enfants alors que la liste est en constant mouvement?
- Un rang unique, qui ne bouge pas, est impossible à mettre en place si l'on souhaite associer des critères de priorité en lien avec les clientèles vulnérables.
- Notre expérience nous amène à recommander de la prudence avec cette intention de trop baliser le processus. Un guichet unique doit principalement s'articuler autour des besoins des parents, pas des besoins des statisticiens.
- À trop vouloir, forcer le placement des enfants dans un service de garde sans offrir de choix aux parents pourrait pousser ceux-ci à chercher des solutions « plus humaines » ou plus conformes à leurs besoins.
- Comment compte-t-il venir en soutien aux parents ayant des difficultés pour s'exprimer ou n'étant pas familiers de l'outil informatique?
- Que compte-t-il mettre en place pour les enfants à besoins particuliers ?

Notre avis

- La Place 0-5 reste à ce jour le meilleur outil pour faire remonter des informations et donner une image claire et fiable d'une population dans un territoire.
- La Coopérative Enfance Famille dispose d'une expertise pour venir en aide aux publics vulnérables. Il serait difficilement concevable que cette tâche soit reprise par des organismes communautaires qui manquent déjà cruellement de ressources.
- L'importante proposition de refonte du guichet unique proposée lors des consultations publiques, appelée La Place 0-5 - Génération 2, proposait un service de « placement » ou d'appariement pour s'assurer que les enfants identifiés comme vulnérables soient pris en charge plus rapidement par les services de garde subventionnés.

Facteur de succès no. 2 : Consolider au lieu de rebâtir

Il y a la lettre et il y a le fond. Pris individuellement, la plupart des articles du projet de loi semblent avoir été rédigés sur une bonne intention qui consiste essentiellement à améliorer de façon pérenne le réseau des services de garde.

Sur le fond toutefois, le projet de loi 1 repose sur une centralisation sans précédent de l'écosystème actuel au sein de l'appareil gouvernemental.

À notre avis, cet énorme chantier embrasse tellement large qu'il prendra beaucoup plus de temps que ce qui a été annoncé.

La force d'un écosystème

La Place 0-5 a été créée par le milieu des services de garde qui cherchaient à trouver une solution aux enjeux des listes d'attente.

La Coopérative Enfance Famille a donc créé La Place 0-5 comme porte d'entrée pour les parents dans le réseau des services de garde. C'est aussi l'outil utilisé par tous les services de garde pour la gestion des listes d'attente et la mise en service des enfants.

Un échéancier irréaliste

La volonté du ministre de rapatrier le guichet unique dans un délai « minimal » de 24 mois n'est pas réaliste. Notre expérience dans la mise en place d'un tel outil nous laisse croire que cet échéancier ne pourra être atteint si le ministère entend agir seul.

Notre avis

Il est dans l'intérêt du ministère de la Famille de maintenir son partenariat avec La Place 0-5 qui détient l'expertise en plus d'être la référence pour tous les parents en recherche d'un service de garde.

La Coopérative dispose d'ores et déjà des infrastructures, des technologies et du personnel qualifié pour répondre aux besoins de ses clientèles.

Lors des consultations publiques de juin dernier, la Coopérative a présenté une version grandement améliorée du guichet unique. Appelée La Place 0-5 - Génération 2 (voir annexe), la Coopérative a démontré sa capacité de voir loin et de rester un partenaire agile, efficace et capable de répondre aux attentes du ministère.

Cette nouvelle génération du guichet se veut plus simple, plus transparente et plus complète. Les politiques d'admission, le rang des enfants sur la liste de même que nos recommandations visant à éviter des listes d'attente parallèles répondent aux attentes du ministère.

D'ailleurs, plusieurs de nos recommandations d'amélioration ont été intégrées au projet de loi 1.

Un rappel

La Place 0-5 est gérée par la Coopérative Enfance Famille, dirigée par un conseil d'administration de 13 membres issus des services de garde du Québec.

Il s'agit d'une entreprise d'économie sociale indépendante du ministère de la Famille, ce qui assure la neutralité politique des décisions.

La Place 0-5 s'assure de prendre en compte la réalité et les besoins des services de garde dans toutes ses décisions.

Notre proposition : une coopérative qui deviendrait un OBNL ouvert

- La Coopérative est d'avis que la banque de données pourrait être hébergée au sein de l'appareil gouvernemental. La responsabilité des données qui s'y trouvent serait transférée au gouvernement tout comme la responsabilité d'en assurer la sécurité et la maintenance. La Coopérative n'aurait plus à transférer chaque jour des mises à jour sur le guichet, le ministère pourrait gérer les données et avoir un accès à la liste d'attente en temps réel.
- Par contre, la gestion du guichet, les travaux entourant la La Place 0-5 - Génération 2, la mobilisation du milieu, la communication auprès des parents et le service à la clientèle incomberaient à une nouvelle organisation qui serait créée en remplacement de la Coopérative.
- Comme nous l'avons déjà inscrit dans notre plan stratégique, la Coopérative souhaite se transformer en OBNL doté d'une gouvernance plus ouverte. L'OBNL accueillerait de nouveaux administrateurs, comme un représentant du ministère et des citoyens (parents ou autre). Cet OBNL, tout aussi agile que la Coopérative, deviendrait cette nouvelle interface de collaboration entre le ministère et le milieu des services de garde pour la gestion du guichet unique.
- Cette option permettrait au ministère d'atteindre son objectif de récupérer les données et d'en disposer à sa guise tout en bénéficiant de l'expertise des employés de la Coopérative. Cette option a aussi le mérite de clarifier les choses rapidement afin que toutes les parties se mettent au boulot sans délai.



Facteur de succès no. 3 : Mettre en application la loi. Toute la loi.

- Bien que le ministère de la Famille ait intégré dans la loi 143 sur les services de garde éducatifs à l'enfance l'obligation pour les services de garde de passer par le guichet unique pour doter les places disponibles, certaines personnes continuent de contourner le guichet sans en subir les conséquences.
- Actuellement, ce sont plus de 175 services de garde qui opèrent sans adhérer à La Place 0-5.
- En 2020, dans son rapport, la Vérificatrice générale notait que près de 30 000 enfants occupaient une place sans être passés par le guichet unique.
- Le ministère de la Famille dispose pourtant de ces informations, mais ne procède à aucune sanction. Cette situation crée du ressentiment du côté des parents qui attendent depuis longtemps une place pour leurs enfants.

Nos préoccupations concernant le projet de loi 1

- Le ministère compte-t-il enfin mettre en place un réel système de sanctions afin de dissuader le contournement du guichet unique ?
- Le projet de loi, ne donne aucun détail sur la mise en œuvre de la réforme du guichet. Or, les principaux enjeux rencontrés par La Place 0-5 depuis sa mise en œuvre ont essentiellement reposé sur l'absence de l'application de la loi pour ceux qui tentaient de contourner le guichet unique, et sur le manque de places disponibles dans le réseau.

Notre avis

Le ministère doit aviser de façon diligente les services de garde de leur manquement, ce qui assurera par la même occasion la qualité de ses données.

- La Place 0-5 n'a pas le mandat pour imposer de sanctions, mais souffre de cette situation puisqu'elle est de nature à saper l'efficacité de son fonctionnement et la confiance du public.
- Des règles claires et transparentes ne peuvent qu'être bénéfiques pour tous.



Facteur de succès no. 4 : Assurer la transparence, la neutralité et la saine gestion des données

Depuis la mise en fonction de La Place 0-5, la Coopérative a procédé à près de 2200 envois de données au ministère de la Famille, soit l'envoi d'une mise à jour des données chaque jour depuis 2015.

L'exploitation de ces données devrait permettre de dresser un portrait des besoins des familles du Québec et d'anticiper le développement du réseau en conséquences.

Lors des consultations publiques du printemps dernier, la Coopérative Enfance Famille a déposé le projet La Place 0-5 - Génération 2 visant à allier intelligence numérique et intelligence humaine pour un guichet plus efficace, plus transparent et plus sécuritaire. Cette nouvelle façon de générer des données pourrait aider les services de garde, les municipalités et le ministère à coordonner leurs efforts pour identifier les besoins des parents selon les secteurs ayant besoin d'un service de garde en fonction des besoins identifiés par les parents. Cet outil évolutif permettrait également aux municipalités de pouvoir mieux planifier leur développement en disposant de données fiables et en temps réels sur les besoins de leur population en matière de services à l'enfance.

Nos questionnements

Peut-on améliorer la captation des données en phase avec les possibilités technologiques de 2021 comme nous l'avons proposé dans notre projet de La Place 0-5 - Génération 2 ? Certainement. Mais le ministère de la Famille ne peut agir en solitaire. Il a grandement besoin du milieu des services de garde pour développer la 2e génération de La Place 0-5. La valeur apportée aux parents passent par la circulation et la transparence de l'information.

Notre avis

Le Guichet d'accès occupe une place centrale dans le projet de loi, ce que nous ne pouvons qu'applaudir.

Le guichet unique peut entrer à l'ère du big data et de l'intelligence numérique au service des parents. Le projet La Place 0-5 - Génération 2 déposé par la Coopérative Enfance Famille lors des consultations publiques au printemps proposait une refonte en ce sens.

Une organisation agile

Depuis 18 ans, la Coopérative Enfance Famille a connu trois refontes majeures :

2008 – création du guichet régional

2014 – création du guichet national

2018 – refonte du guichet national et intégration des RSG et des garderies non-subventionnées

La plateforme a su évoluer depuis ses débuts et s'adapter avec agilité aux besoins du réseau dans des transformations majeures. Des améliorations ont été ciblées dans une vision stratégique de développement dans le cadre du projet La Place 0-5 - Génération 2.

Le projet centralisateur qui se cache entre les lignes du projet de loi 1 amène son lot de préoccupations, comme une politisation possible des données et de la fin de la concertation avec le milieu des services de garde.

La réforme est ambitieuse. Le ministère de la Famille ne pourra pas agir en cavalier solitaire. Il devra savoir s'entourer de partenaires expérimentés qui pourront l'appuyer dans sa réforme et l'aider à atteindre ses objectifs dans les délais requis.

Nous proposons une solution toute simple au ministère : travaillons en équipe.



Facteur de succès no. 5 : Assurer l'efficacité dans la transition vers le nouveau guichet unique

Rappelons une évidence : le temps, c'est de l'argent. Et réinventer la roue amène des délais inutiles.

Affirmer que le ministère est en train d'entreprendre la plus importante réforme dans les services à la petite enfance n'est pas seulement un slogan que l'on peut lancer à la légère en conférence de presse.

Cela signifie que le ministère de la Famille met en branle la plus importante transition vers un nouveau modèle de gestion. Cette nouvelle vision du développement du réseau s'appliquera notamment au nouveau guichet unique.

Notre questionnement

Le processus qui a amené La Place 0-5 à ce qu'elle est aujourd'hui a duré plusieurs années. D'ailleurs, les besoins en matière de données plus précises augmentent avec les nouvelles attentes du ministère.

Le ministère veut mener de front plusieurs chantiers majeurs. La refonte du guichet unique en est un. Dans un contexte où le ministère de la Famille cherche à tout régler le plus vite possible, nous nous interrogeons sur le réalisme de tenir cette promesse de livrer un tel chantier en 24 mois, et sur les conséquences concrètes si les travaux s'éternisent.

Notre avis

Nous sommes d'avis qu'il est possible de transformer le guichet unique dans des délais plus courts, mais il serait requis de raccourcir toutes les étapes de création et de mise en place du nouveau guichet. Cela signifie de développer tout en se concertant avec le milieu.

Notre expérience nous a démontré que le réseau, tel qu'il est conçu (soit des établissements aux intérêts divergents qui se sont ralliés derrière un guichet unique), requiert un processus de concertation que l'on ne voit pas nécessairement dans d'autres activités de l'État. La gestion du changement sera importante auprès de ces établissements autonomes. Il sera également requis de bien préparer la communication auprès services de garde et auprès des parents qui verront leurs données être transférées sur une autre plateforme. Il faudra prévoir les inévitables problèmes de transition informatique.

Pour éviter une transition qui s'étire et coûterait plus cher, nous croyons que le ministère aurait tout à gagner à considérer l'expertise actuelle pour assurer ce transfert et ainsi maximiser ses efforts sur d'autres importants chantiers administratifs que subiront ses propres services.



ANNEXES

Annexe 1 – Tableau synthétique des articles de la loi 1, vus par la Coopérative Enfance Famille

Article du projet de loi	Assentiment de la Coopérative Enfance Famille
2. L'article 2 de cette loi est remplacé par les suivants: «2. Tout enfant a le droit de recevoir des services de garde éducatifs personnalisés de qualité de la naissance jusqu'à son admission à l'éducation préscolaire ou à l'enseignement primaire ou, à défaut, jusqu'au premier jour du calendrier scolaire de l'année scolaire, au sens de la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3), suivant celle où il a atteint l'âge de 6 ans. Ce droit s'exerce en tenant compte de la disponibilité, de l'organisation et des ressources des prestataires de services de garde. Il s'exerce également dans le respect des règles prévues par la présente loi relative à l'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance, dont l'obligation pour ces prestataires de combler leur offre de services en recourant exclusivement aux inscriptions portées au guichet unique d'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance, et des règles relatives aux subventions, notamment celles portant sur la répartition des places dont les services de garde sont subventionnés. »	
«59.1. Le ministre désigne une personne ou un organisme pour établir et administrer un guichet unique d'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance. Il peut également l'établir, l'administrer lui-même ou en confier l'administration à un tiers. »	
«59.2. Tout prestataire de services de garde doit adhérer au guichet unique suivant les modalités et conditions déterminées par règlement du gouvernement. »	
«59.3. Malgré l'article 59.2, un prestataire de services de garde qui fournit des services au sein d'une communauté autochtone n'est pas tenu d'adhérer au guichet unique et est dispensé de l'application des articles 59.4, 59.6, 59.9, 59.10 et 59.12. »	
«59.4. Le guichet unique est un outil de référence et d'appariement servant à assurer une offre de services de garde éducatifs à l'enfance répondant aux besoins des parents et favorisant l'égalité des chances des enfants, tout en respectant les critères d'admission et le rang attribué à un enfant en application du présent chapitre. Le gouvernement détermine par règlement les conditions et modalités d'inscription d'un enfant au guichet unique, l'attribution de son rang ainsi que celles portant sur la sélection, l'appariement et la référence d'un enfant qui y est inscrit. Il détermine aussi par règlement les exigences, les critères et les priorités d'admission des enfants chez un prestataire ou une catégorie de prestataires de services de garde. »	 

«59.5. Pour qu'un enfant bénéficie de services de garde éducatifs à l'enfance dispensés par un prestataire de services de garde, autre qu'un prestataire visé à l'article 59.3, il doit être inscrit au guichet unique suivant les modalités et les conditions prévues par règlement. »	
«59.6. Un prestataire de services de garde ne peut admettre un enfant dans son installation ou dans son service de garde en milieu familial si l'enfant n'est pas préalablement inscrit au guichet unique. »	
«59.7. Le titulaire de permis de centre de la petite enfance ou de garderie dont les services de garde sont subventionnés doit établir sa politique d'admission en conformité avec les exigences fixées par règlement. Les enfants qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique doivent être priorités dans les politiques d'admission des prestataires de services de garde visés au premier alinéa dans la mesure et suivant les modalités prévues par règlement. Pour ce faire, le ministre peut développer des indices de défavorisation ou se fonder sur des indices existants. »	
«59.8. Une garderie dont les services de garde ne sont pas subventionnés ainsi qu'une personne reconnue à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial peuvent, sous réserve de l'article 59.6, admettre les enfants de leur choix selon les critères d'admission qu'ils déterminent. »	
«59.9. Lorsqu'un titulaire de permis de centre de la petite enfance ou de garderie dont les services de garde sont subventionnés a l'intention d'admettre un enfant, il doit en aviser préalablement l'administrateur du guichet unique pour obtenir de celui-ci la référence d'enfants. La référence d'enfants par le guichet unique et leur appariement avec un titulaire de permis visé au premier alinéa se fait conformément aux conditions et modalités prévues par règlement. »	
«59.10. Tout prestataire de services de garde qui admet un enfant doit aussitôt en aviser l'administrateur du guichet unique. »	
«59.11. Un parent peut refuser que son enfant soit admis chez un prestataire de services de garde en particulier. »	
«59.12. Un titulaire de permis de centre de la petite enfance ou de garderie dont les services de garde sont subventionnés qui refuse d'accueillir un enfant qui lui est référé par le guichet unique doit en aviser l'administrateur de celui-ci ainsi que le parent et indiquer par écrit à ce dernier les motifs justifiant le refus. »	

Article 59.1

- La Coopérative Enfance Famille, partenaire du ministère de la Famille depuis 2014, gère le guichet unique La Place 0-5 en respect du Protocole de collaboration en vigueur.
- La Coopérative a proposé en mai 2021, Génération 2 visant à redéfinir le guichet unique afin qu'il réponde aux préoccupations de parents, du réseau, du ministère et du Vérificateur général.
- La Coopérative propose de revisiter le partenariat dans le but de définir un protocole qui partagerait les responsabilités entre la gestion des données et l'opérationnalisation du guichet unique.
- Bâti sur l'expérience et l'équipe en place permettrait de raccourcir les délais et sauver des coûts.

Article 59.2

- Tout à fait en accord.
- Des mesures de suivi doivent être mises en place.
- Des sanctions doivent être applicables.
- À ce jour, malgré le fait que cet article est similaire à l'article 59.1 de la loi actuelle, des services de garde n'adhèrent toujours pas au guichet unique (et aucune sanction n'a été imposée)

Article 59.4

- L'appariement doit se faire dans le respect du souhait du parent – le parent ne peut être exclu du processus d'intérêt ni du choix final du service de garde de son enfant
- Le concept du rang devra être défini et gardé simple. Un rang n'est pas équivalent nécessairement à une place dans une d'attente unique.
- Les critères des politiques d'admission des services de garde doivent être gardés au minimum et servir l'accessibilité et non l'exclusion. Des milieux de garde bien ancrés dans leurs communautés devraient toutefois pouvoir continuer de prioriser des clientèles ex : milieux de travail, milieux d'études, priorisation à des organismes familles, etc. Les critères approuvés par le ministère de la Famille doivent se refléter dans l'accès aux places en service de garde. Une validation doit pouvoir être faite pour en assurer le respect.
- Les enfants ayant des défis particuliers ou identifiés comme « vulnérables » devraient pouvoir être prioritaires au-delà des autres critères mais dans le respect de la capacité d'accueil des services de garde – toujours pour le bien de l'enfant.

Article 59.5

- Tout à fait en accord.
- Des mesures de suivi doivent être mises en place.
- Du soutien doit être assuré aux familles n'ayant pas la facilité ou la capacité d'inscrire les enfants au guichet unique. Un service à la clientèle téléphonique doit demeurer. Des intervenants d'organismes familles, de la DPJ ou autres désirant supporter l'inscription des enfants des familles qu'ils accompagnent doivent pouvoir le faire.

Article 59.6

- Tout à fait en accord.
- Des mesures de suivi doivent être mises en place.
- Des sanctions doivent être applicables.

- À ce jour, malgré le fait que cet article est similaire à l'article 59.2 de la loi actuelle, des services de garde continuent d'admettre des enfants sans passer par leur liste du guichet unique et aucune sanction n'a été imposée

Article 59.7

- Mêmes commentaire que 59.4

Article 59.8

- Totalelement en désaccord
- Deux poids, deux mesures
- Les parents ne pourront comprendre que certains services de garde peuvent effectuer un choix aléatoire et d'autres non. La confusion mènera à l'insatisfaction et à une mauvaise image du guichet unique.

Article 59.9

- La double démarche pourrait nuire à l'efficacité de l'offre de place – le tout doit être rapide et efficace
- Pour aider les services de garde, le système doit fournir suffisamment d'information pour appeler le parent et avoir une discussion pertinente avec celui-ci concernant l'enfant
- Le contenu de la fiche courte présentée aux services de garde sur La Place 0-5 est le résultat de plusieurs années d'évolution pour répondre aux exigences de ceux-ci en matière d'efficacité

Article 59.10

- Tout à fait en accord.
- Les utilisateurs doivent comprendre pourquoi cette mesure est essentielle.
- Des mesures de suivi doivent être mises en place.
- Des sanctions doivent être applicables.

Article 59.11

- Tout à fait d'accord.
- Il serait intéressant de bâtir une liste de raison de refus pour par la suite agir et éviter à long terme les refus des parents. Ex : le service de garde ne peut accommoder mes horaires de travail, etc.

Article 59.12

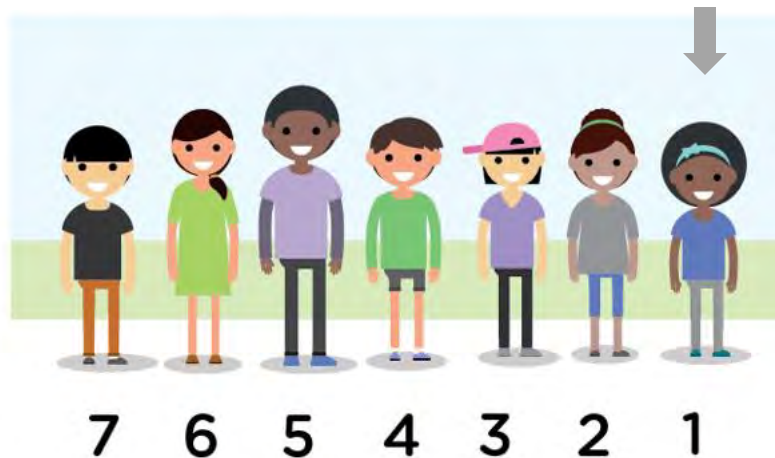
- Tout à fait d'accord.
- Il serait intéressant de bâtir une liste de raison de refus des services de garde pour, par la suite, assurer le développement de l'offre en fonction des réels besoins. Ex : le parent n'est pas à l'aise avec mes frais de service, le parent préfère une place plus près de chez lui, etc.

Annexe 2 – Le rang et la priorisation

1. Accéder à une place en service de garde, ce n'est pas comme se mettre en rang pour l'autobus



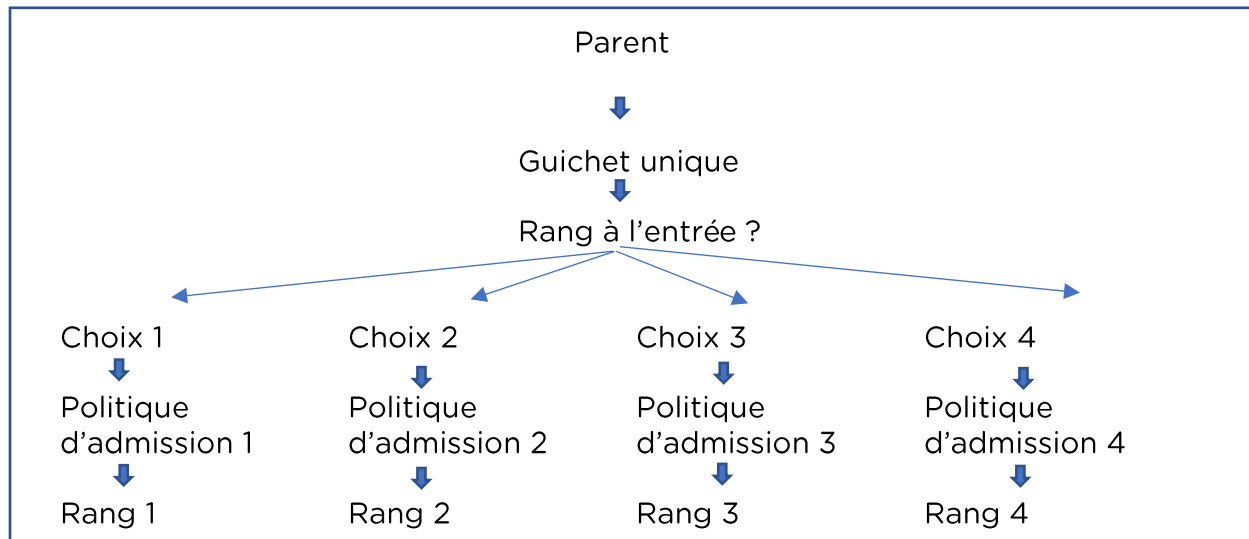
En effet, lorsqu'un parent inscrit un enfant, si des critères de priorité lui sont accordés, il va nécessairement venir bousculer l'ordre. Il pourrait même passer devant tout le monde et le rang de tous pourrait changer.



- Un rang unique, qui ne bouge pas, est impossible si le ministère veut donner des priorités à des nouveaux enfants inscrits.
- Un rang unique présuppose que tout le monde va à la même destination. Un parent de Rimouski ne s'inscrit pas pour une place qui se libère à Trois-Rivières. Un enfant de 2 ans, ne pourra occuper une place d'un enfant de 4 ans qui se libère.
- Un rang unique ne permet pas de flexibilité aux parents. Un parent doit pouvoir retrouver sa place dans le rang si sa vie change :

- ▶ Déménagement
- ▶ Changement d'horaire de travail
- ▶ Rapatriement de deux enfants séparés dans un même service de garde

2. Attendre une place, ce n'est pas juste se mettre en ligne pour UN autobus... mais pour plusieurs...



- Le parent doit pouvoir mentionner ses choix.
 - ▶ Chacun a ses préoccupations quand vient le temps de choisir le meilleur service de garde pour son enfant : proximité, choix d'horaire, choix de menu, choix de service (ex : couche lavable), etc.
 - ▶ Si le parent peut mentionner ses choix, il y a autant de « rangs » que de choix de service de garde :
 - Comme dans l'exemple de l'autobus, ce rang change en fonction des inscriptions et des priorités données aux enfants inscrits
 - Ce rang est aussi influencé par la popularité du service de garde – la démographie du quartier dans lequel il est, son excellente localisation, sa réputation, le nombre de places qui se libèrent par année, etc.

3 Un rang doit être vivant...

- Aucun guichet unique ne donnera un rang fixe s'il attribue des priorités à certains utilisateurs.
- Le rang est nécessairement influencé par les priorités accordées à la personne en attente.
- Le rang d'une personne varie nécessairement en fonction des priorités accordées aux autres personnes en attente.
- Le rang doit pouvoir être flexible et être repris en cas de changement. Personne ne veut se faire dire de retourner en arrière parce qu'il a accepté un nouvel emploi.

Annexe 3 - Grandes réalisations de la Coopérative Enfance Famille

- Coopérative fondée en 2003 suite à un travail de **concertation entre des services de garde et des agents du milieu impliqués dans la petite enfance**
 - Entreprise d'économie sociale
 - Créée PAR des services de garde POUR des services de garde, MAIS dans le but de faciliter l'accès des enfants aux services de garde
- **Service innovateur** de guichet d'accès et de gestion d'outil de liste d'attente ayant évolué grâce au travail de concertation avec le réseau de la petite enfance et une présence sur le terrain auprès de parents et d'organismes
- **Apprentissage et déploiement sur le territoire du Québec**
 - 2003 : guichet unique dans le sud-ouest de Montréal et sur l'île
 - 2008 : reconnu comme le **guichet régional** de Montréal
 - 2009 : reconnu comme le **guichet régional** de la Mauricie et du Centre-du-Québec
 - 2013 : déploiement dans Lanaudière
 - 2014 : reconnu comme le gestionnaire du **Guichet unique d'accès aux places en services de garde du Québec**
- **Trois refontes majeures à son actif**
 - En 2008, lors du lancement de la plateforme pour le guichet régional de Montréal
 - En 2014, lors du lancement de la plateforme pour les SDG subventionnés en installation
 - En 2018, lors du lancement de la plateforme permettant l'accueil des RSG et des garderies non-subventionnées
- **Déploiement du guichet unique et intégration massive de clientèle**
 - En 2015, suite au lancement de la directive du ministère en novembre 2014 :
 - accueil des 330 SDG collaborant avec les guichets régionaux et intégration des données d'inscription des parents (19 listes régionales – 52 976 dossiers non-dédoublonnés) ;
 - accueil des 1083 SDG subventionnés qui ne collaboraient pas avec un guichet régional, réception de leur liste d'attente, intégration des données d'inscription des parents (983 listes – 240 000 dossiers non-dédoublonnés);
 - dédoublonnage des données réceptionnées – plus de 90 000 dossiers d'enfants sont identifiés comme doublons et retirés de la base de données
 - En 2018, suite à la réforme de la loi des SDGEE

- accueil de plus de 1200 SDG non-subventionnés, réception de leur liste d'attente, intégration des données d'inscription des parents ;
 - accueil des 13 391 RSG
- **Envoi des données utiles au ministère toutes les nuits**
 - Plus de 2000 nuits d'envoi depuis la mise en place des liens entre le ministère et La Place 0-5
 - Plus de 14 millions de données transférées au ministère depuis 2015
- **Accueil et soutien au réseau des services de garde**
 - 3000 appels par an
 - 3300 courriels traités
- **Accueil et accompagnement des parents en tout temps**
 - 45 000 appels par an
 - 8000 courriels traités
- **Proposition de services au-delà du mandat avec le ministère**
 - Projet pilote d'attribution de places – 2013 à 2015
 - Projet pilote de parrainage de comptes par des organismes familles – 2019 à auj.
 - Lancement de Passerelle 0-5 (pont entre La Place 0-5 et les outils de gestion des services de garde)
 - Lancement d'outils de publipostage (demandés par les services de garde pour accélérer l'offre de places)
- **FORCE : Gestion du temps**
 - **Lancement du guichet unique en 6 mois – respect des échéanciers**
 - 13 décembre 2013 : Annonce que la Coopérative Enfance Famille sera le gestionnaire du guichet unique du Québec
 - 31 mars 2014 : Signature du protocole de collaboration
 - 2 juin 2014 : Lancement du guichet unique du Québec
 - **Refonte du guichet unique visant l'intégration du milieu familial en 6 mois suite à la confirmation du projet de loi 143 – retard de 2 semaines**
 - 31 mars 2017 : Annonce d'une volonté du ministère d'ouvrir l'obligation d'adhésion à tous les SDG reconnus du Québec
 - Juin 2017 : Dépôt du projet de loi 143 visant l'obligation
 - Novembre 2017 : Commission parlementaire
 - 17 décembre 2017 : Acceptation du projet de loi 143
 - 18 juin 2018 - Lancement de la plateforme pour accueillir les milieux familiaux et les GNS

- **FORCE : Gestion des fonds publics**
 - **Lancement en 2014 : Plan financier impliquant peu d'investissement de l'état**
 - Obtention d'une subvention ponctuelle de **998 750\$** pour le développement de la plateforme du guichet unique et la promotion aux parents.
 - La Coopérative a financé la différence des coûts en allant chercher des prêts à l'innovation pour entreprise d'économie sociale (plus de 550 000\$¹). Les partenaires financiers qui ont soutenu le projet sont :
 - Investissement Québec
 - CDEC Centre-Nord
 - Fiducie du chantier de l'économie sociale
 - Réseau d'investissement social du Québec (RISQ)
 - La Caisse d'économie solidaire
 - **Refonte en 2017 : Faible coût de réinvestissement de l'état**
 - Obtention d'une subvention de **996 010\$** pour la refonte de la plateforme et le soutien à l'intégration des nouvelles clientèles (13 000 RSG et 1200 garderies)
 - **En tout temps - Gestion des opérations financée par des revenus de services payés par les utilisateurs services de garde**
 - Grille tarifaire discutée avec le ministère de la Famille
 - Aucune augmentation de tarif depuis 2014
 - La Coopérative a toutefois fait bénéficier ses utilisateurs d'une diminution de tarif en 2019
 - **Saine gestion des frais d'opération reconnue par les auditeurs**
 - L'entreprise dégage des excédents depuis 3 ans, signe d'une saine gestion
 - Au 31 mars 2021, tous ses prêts sont remboursés et l'entreprise bénéficie d'une réserve lui permettant de couvrir 2 mois de frais d'opération
 - **La Coopérative embauche 38 employés dont plus de 50% sont entièrement dédiés au soutien aux clientèles**

¹ Tous ces prêts sont remboursés au 31 mars 2021.

Annexe 4



La place 0-5
/ génération 2

L'intelligence numérique se lie à l'intelligence humaine pour offrir un guichet plus efficace, plus transparent et plus sécuritaire.

Voici un résumé de La Place 0-5 génération 2, proposition que la Coopérative Enfance Famille aimerait bonifier avec les résultats des consultations publiques et travailler en comités avec tous les types de services de garde afin de développer une spécification répondant adéquatement aux besoins de tous.

Plus efficace

Pour être plus efficace, le guichet unique doit mieux répondre aux besoins de ses clientèles utilisatrices, soit les parents et les services de garde, autant en installation qu'en milieu familial.

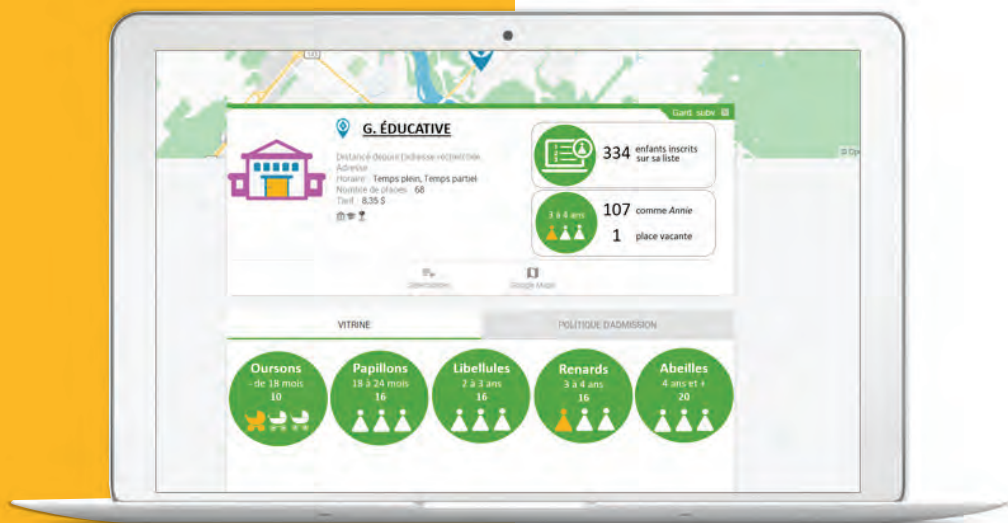
Un parent bien informé

Les parents ont besoin de connaître le fonctionnement de l'accès aux places en service de garde et la probabilité qu'ils aient une place dans un établissement à un moment donné. La Place 0-5 génération 2 simplifie le processus pour les parents en offrant **une seule méthode d'accès, peu importe le type de service de garde** : se rendre sur la Carte interactive pour voir tous les services de garde reconnus et inscrire son enfant sur la liste de ceux qui l'intéressent (en installation et en milieu familial). Elle offre aussi plus d'informations.

Pour chaque service de garde, le parent voit :

- ▶ Le profil du service de garde présentant ses groupes d'enfants (le nom des groupes, ses groupes d'âge et le nombre d'enfants autorisés dans ces groupes)
- ▶ **Le nombre total d'enfants intéressés par ce service de garde**
- ▶ **Le nombre d'enfants du même groupe d'âge que son enfant qui y sont aussi intéressés**
- ▶ Les critères de priorité d'admission du service de garde (ceux qui le favorisent sont en surbrillance)
- ▶ Les places vacantes en temps réel
- ▶ Les places disponibles dont aucun enfant inscrit n'a le profil pour la combler
- ▶ Après une année de mise en place de cette fonctionnalité, les données accumulées pourraient permettre d'afficher le nombre de places qui se libèrent par année dans le service de garde et la période où les places se combleraient habituellement

Le parent qui le désire peut recevoir des alertes si une place disponible pour le groupe d'âge de son enfant s'affiche dans sa région (choix de ville, quartier, à déterminer).



Des processus revus et simplifiés

Afin de rendre l'inscription et les mises à jour plus simples, une approche par image (plus de pictogrammes et moins de mots), comme dans une application cellulaire sera utilisée dans La Place 0-5 génération 2.

Pour mieux informer le parent, un accompagnement automatique plus soutenu sera mis en place pendant son attente, soit entre le moment de son inscription et l'obtention d'une place. Les processus de mise à jour du dossier de son enfant seront aussi simplifiés, pour que les besoins changeants soient captés le plus rapidement possible.

La Place 0-5 génération 2 offre un outil aux services de garde qui leur permet de communiquer avec le parent par courriel, par téléphone et même par texto afin d'organiser une rencontre pour lui offrir une place. Plus rapide, plus efficace. Si une place est comblée, 30 jours après la date de début d'occupation de l'enfant, **cet enfant sera retiré des listes des autres services de garde où il était inscrit**. Le parent en sera informé et pourra, au besoin, réinscrire son enfant sur les listes de ses services de garde préférés (maximum de 10 - nombre à diminuer lorsque le marché sera en équilibre).

Le parent a également besoin d'être rassuré qu'il n'y aura plus de passe-droits; les services de garde respecteront leur liste. La génération 2 retire la visibilité de la liste aux gestionnaires de services de garde et leur propose les enfants selon leur priorité lorsqu'une place se libère. C'est donc la fin des cv de bébés pour avoir une place.

Accompagner davantage les clientèles vulnérables

Le service à la clientèle téléphonique de La Place 0-5 assiste les parents qui ne peuvent pas faire les actions requises sur Internet, que ce soit par manque d'habiletés ou d'outils informatiques, par incompréhension de l'anglais et du français, etc. Il est présent pour répondre à tous, mais spécialement à la clientèle vulnérable. Cette clientèle étant souvent soutenue par des organismes, La Place 0-5 génération 2 offrira une plateforme dédiée aux organismes accompagnant les parents (en projet-pilote depuis 2018).

Tout organisme qui accompagne un parent sera informé au même titre que le parent; il pourra agir au nom du parent, recevra les alertes de places disponibles, les demandes de rencontre pour l'offre de place, etc. Ce parrainage pourrait aussi être créé avec des travailleurs sociaux et d'autres intervenants pertinents aidant les parents dans leurs démarches. L'organisme pourra également transférer le dossier dans le cursus normal si le parent acquiert son autonomie en cours de processus.

Un outil de gestion performant pour tous les services de garde

L'utilisation de l'outil doit simplifier le travail des services de garde afin d'assurer leur adhésion. La Place 0-5 génération 2 offrira un outil de gestion de groupes utilisant de l'intelligence numérique qui, en plus de faciliter le travail d'attribution de places, intégrera des politiques d'admission simplifiées et fournira des informations pertinentes aux parents et au ministère de la Famille.

Quand l'intelligence numérique rencontre l'intelligence humaine

L'automatisation complète du processus d'attribution de places dans un service de garde est illusoire : l'intelligence d'un bon gestionnaire est nécessaire pour assurer l'intégration réussie des enfants dans un service de garde. L'équipe de La Place 0-5 propose d'automatiser au maximum le processus d'attribution de places pour simplifier la vie des gestionnaires et de leur offrir une plateforme plus utile pour l'intégration d'enfants requérant des services particuliers.

Le concept est simple : **chaque service de garde (autant en installation qu'en milieu familial)** a un outil qui lui permet de gérer ses groupes (2 et plus) déterminés par groupe d'âge. Lorsqu'un enfant quitte, sa place devient vacante et le service de garde désire la combler rapidement. Il n'aura qu'à cliquer sur la place pour voir les 3 prochains enfants sur sa liste qui correspondent à cette place, donc à ce groupe d'âge.

Le service de garde n'a pas accès à sa liste complète, mais à 3 enfants de sa liste déjà triée selon ses besoins pour cette place. Évidemment, l'intelligence du gestionnaire est ici requise afin qu'il personnalise la place en fonction du besoin présent; il a donc la possibilité modifier certains critères sur la place pour obtenir 3 noms qui respectent sa capacité d'accueil. Par exemple, il pourrait retirer le critère « besoins particuliers », sachant que ce groupe ne peut en accueillir un de plus, ou encore pourrait vouloir ajouter le critère « organisme mères monoparentales » avec lequel il a un partenariat sur son territoire. Le service de garde peut ensuite appeler le parent ou, en un clic, lui envoyer un courriel ou un texto pour lui proposer la place et organiser une rencontre.

Advenant le fait où le parent refuse la place ou que le service de garde ne peut accepter l'enfant, une note doit être inscrite au dossier avant que le service de garde ne puisse accepter l'enfant suivant sur sa liste.

Advenant le fait où le parent accepte la place, le service de garde effectue la mise en service de l'enfant dans son outil de gestion de groupes. En effectuant cette action, les informations sont envoyées directement dans le système d'identification de la clientèle des services de garde éducatifs du ministère de la Famille. Les services de garde n'ont donc pas à effectuer leur mise en service en double et le ministère obtient des **données en temps réel sur l'occupation de son réseau**.

Et si le service de garde n'a pas d'enfant répondant à ses critères sur sa liste? Le système lui proposera automatiquement l'outil d'affichage de places disponibles. La Place 0-5 génération 2 enverra une alerte aux parents sur leur territoire en attente d'une place correspondant à celle disponible. Ici encore, l'intelligence numérique fait tout le travail en alertant les parents qui ont de l'intérêt pour une place dans un certain rayon (ville, quartier, à déterminer). L'alerte est envoyée tant que la place n'est pas comblée, selon les paramètres établis par le parent dans son profil. La place affichée se retire lorsqu'elle est comblée.



Il en est de même pour les milieux familiaux : les parents s'inscrivent sur la liste des services de garde en milieu familial et les responsables utilisent le même outil de gestion de groupes (ex. : 2 poupons et 4 enfants). Comme les services de garde en installation, lorsqu'une place se libère, des noms de sa liste lui sont proposés. Si elle a déjà convenu avec un parent de lui offrir la place, elle peut ignorer les propositions et inscrire elle-même un enfant pour combler son groupe. Si sa liste ne comporte pas de proposition du groupe d'âge recherché et qu'elle n'a pas de nom à inscrire, elle peut afficher ses places disponibles sur La Place 0-5 génération 2. Cette formule totalement flexible lui permettra de conserver son autonomie tout en profitant du trafic sur le guichet unique.

La concordance des politiques d'admission avec le territoire

Mais comment l'intelligence numérique du système détermine quels sont les 3 prochains enfants sur la liste? Selon les **politiques d'admission simplifiées et adaptées à la réalité du milieu** et du territoire du service de garde.

Les politiques d'admission doivent être revues afin de ne pas être exclusives ni changeantes. Certaines évidences sont déjà unanimes : fratrie, employé du service de garde et clientèle vulnérable sont des exemples qui devraient se retrouver sur toutes les politiques d'admission.

La politique d'admission devrait également contenir des critères en concordance avec les besoins de son territoire. Dans un secteur où le niveau de défavorisation est élevé, un critère d'admission lié à cette défavorisation doit se retrouver dans les critères d'admission du service de garde.

Au-delà de cette logique générale, il faut laisser place à des critères liés à des partenariats entre les milieux et les services de garde. Par exemple, plusieurs services de garde ont des **partenariats avec des organismes communautaires desservant les clientèles vulnérables sur leur territoire**. Ces partenariats doivent demeurer et le gestionnaire doit pouvoir prioriser ces enfants dans sa liste. Afin de limiter les modifications aux politiques d'admission, elles seraient programmées dans La Place 0-5 génération 2 lorsqu'un permis est émis et modifiables uniquement au moment de son renouvellement, et ce, seulement après avoir été approuvées par le ministère de la Famille. Ainsi, les politiques d'admission des services de garde sont fixes et offrent des places rapidement et logiquement aux familles qui occupent leur territoire.

La qualité de la liste

Pour éviter de perdre des revenus, les services de garde doivent pouvoir combler leurs places rapidement au moment où elles se libèrent. La justesse de la liste des parents toujours intéressés par une place dans leur garderie est primordiale. Les mécanismes de mise à jour seront renforcés dans la génération 2; une fois en service dans une installation ou un milieu familial, l'enfant sera désinscrit de toutes les listes où il s'était inscrit auparavant. Un temps d'essai de 30 jours sera alloué avant que cette désinscription ne soit effective. Tel qu'explicité précédemment, le parent pourra réinscrire son enfant à un maximum de 10 listes (nombre à diminuer lorsque le marché sera en équilibre).



Plus transparent

La puissance des données

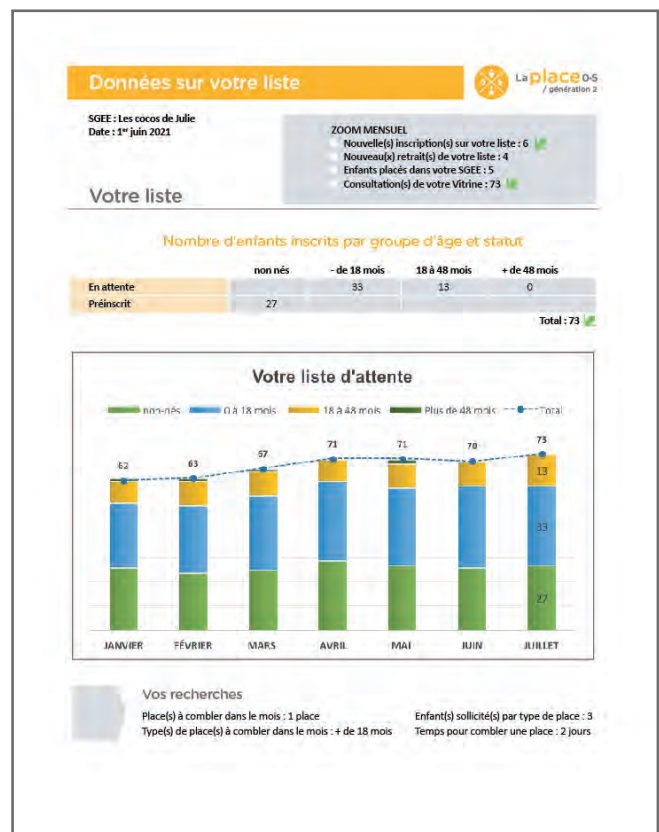
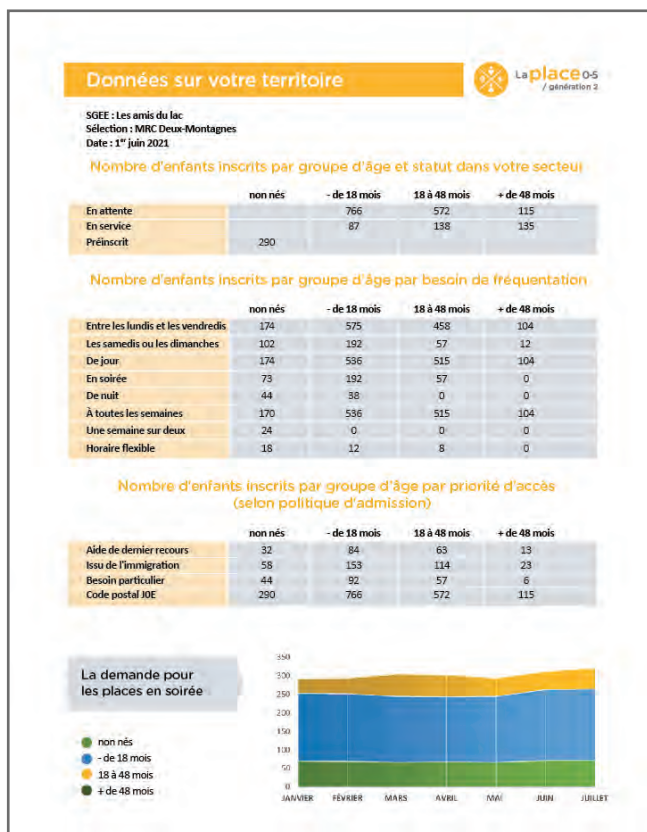
La donnée est au cœur de La Place 0-5 génération 2. C'est en utilisant la puissance de toutes les données recueillies sur le guichet unique qu'ensemble nous pourrons fortifier le réseau et mieux répondre aux besoins des parents.

Adapter l'offre à la demande

Comme le service de garde n'a pas accès à sa liste, des statistiques sur les besoins des enfants intéressés par son service de garde lui seront transmises et lui permettront de développer dans le temps une offre de service calquée sur son marché. Un simple rappel sur le nombre d'enfants en attente par groupe d'âge lui permettra déjà d'anticiper les groupes qui pourraient s'avérer plus difficiles à combler. Une meilleure compréhension du nombre d'enfants à défi particulier intéressés par son service de garde pourrait aussi l'aider à planifier sa main d'œuvre.

Des statistiques similaires à ce rapport par ville, par MRC seront aussi produites et disponibles aux services de garde qui désirent faire évoluer leurs services. Connaître le nombre de familles recherchant des horaires atypiques et irréguliers - qui sont les nouvelles réalités des parents d'aujourd'hui - dans leur secteur permettrait à des milieux de garde de modifier leur offre ou de déposer des projets dans le but de répondre à un besoin clairement identifié dans leur marché.

Afin de participer au développement du réseau des milieux familiaux, La Place 0-5 génération 2 fournira des statistiques aux bureaux coordonnateurs, indiquant les codes postaux où les parents sont intéressés par la garde en milieu familial.





Connaître l'état du réseau

En indiquant dans l'outil de gestion de groupes quand une place se libère et quand elle se comble, La Place 0-5 génération 2 permettra non seulement de connaître en tout temps le nombre de places vacantes dans le réseau, mais aussi de sortir des données sur le temps requis pour combler une place dans un service de garde, autant en installation qu'en milieu familial.

Tous les acteurs du milieu (associations, regroupements...), les villes, les promoteurs de projets, etc. sont également intéressés par des statistiques transparentes sur le réseau. La Place 0-5 génération 2 apportera une cohérence dans la diffusion des statistiques et une transparence de sa méthodologie, qui pourra être validée par une firme externe.

Capter les besoins des parents

Le guichet unique doit continuer de capturer les besoins spécifiques des parents en matière de service requis et d'horaires. Il doit également demeurer une source d'information pour l'offre de places et le développement de services. Sa génération 2 rendra l'inscription et les mises à jour plus simples, utilisant une approche plus visuelle et intuitive, comme dans le cadre d'une application cellulaire.

Plus sécuritaire

Les membres de l'équipe de La Place 0-5 génération 2 seront des experts de la captation, de la compréhension, de la transformation et de la diffusion des données. Pour ce qui est de la sécurité des données brutes recueillies, l'équipe ira chercher les experts nécessaires pour assurer une sécurité de haut niveau. Le ministère de la Famille pourra faire des audits bisannuels du guichet unique.

De plus, la Coopérative Enfance Famille, entreprise privée d'économie sociale, s'engage à évoluer en s'harmonisant aux critères du projet de loi 64 sur la protection des renseignements personnels et la cybersécurité à venir. Un plan d'urgence en cas de fuite de données est en cours de rédaction par la direction et sera bonifié selon les requis de cette loi.